**Курсовая работа**

**"Конфликты в педагогическом общении и их преодоление"**

Липецк, 2009

**Введение**

Актуальность исследования. Человек – существо социальное и общение является неотъемлемой частью его существования. В общении складывается важная система воспитательных взаимоотношений, способствующих эффективности воспитания и обучения. В педагогической деятельности общение приобретает функциональный и профессионально значимый характер. Оно выступает в ней как инструмент воздействия, и обычные условия и функции общения получают здесь дополнительную «нагрузку», так как из аспектов общечеловеческих перерастают в компоненты профессионально-творческие.

Но, к сожалению, педагогическое общение не всегда корректно. Зачастую именно в педагогическом общении возникают разного рода конфликты, иногда спровоцированные учеником, а иногда сознательно создаваемые учителем для достижения наилучшего результата в обучении и в становлении личности учащегося. Можно сказать, что конфликты не обошли стороной и педагогическое общение, осуществляемое в рамках школы. Поэтому изучение конфликтов – их появление, развитие, причины, разрешение – становится очень востребованным. Не случайно в школах уже не обойтись без помощи психологов, которые могут грамотно разрешить сложившуюся конфликтную ситуацию. В какой-то степени модной становится профессия конфликтолога, все больше приобретающая популярность.

В связи с этим нам бы хотелось осветить проблему педагогических конфликтов и постараться глубже в ней разобраться с целью устранения роста нежелательных конфликтов в образовательной сфере.

Наиболее крупными исследователями в данной сфере являются А.А. Леонтьев, Н.Е. Щуркова, М.М. Рыбакова.

М.М. Рыбакова исследует типичные конфликтные ситуации между учителями и учениками. Она выявляет причины, типы конфликтов, позиции, которые занимают в них учителя, поскольку считает, что источником большинства конфликтов являются сами учителя.

В своих исследованиях А.А. Леонтьев рассматривает общение учителя с учащимися. Насколько он их понимает, как говорит с ними, слушает их, во многом зависит успешность обучения и воспитания. А.А. Леонтьев показывает те качества и умения учителя, без которых невозможно создать благоприятные условия для педагогического общения.

Объект исследования: педагогическое общение.

Предмет исследования: конфликты в педагогическом общении.

Цель исследования: выявить конфликтно-стрессовые ситуации, их возникновение в педагогическом общении, типологию и способы разрешения

Задачами данного исследования являются:

* анализ литературы по проблеме исследования
* характеристика педагогического общения между учителем и учеником
* выявление причин возникновения конфликтов в педагогическом общении
* выявление специфики конфликтов в педагогическом общении
* определение способов разрешения конфликтов в педагогическом общении.

**1. Педагогическое общение как взаимодействие учителя и ученика**

**1.1 Понятие педагогического общения и его виды**

Исследователи выражают различные точки зрения, определяя общение. Так, например, А.А. Леонтьев утверждает, что общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение – процесс или процессы, осуществляющиеся внутри определенной социальной общности – группы, коллектива, общества в целом, процессы, по своей сущности не межиндивидуальные, а социальные. Они возникают в силу общественной потребности, общественной необходимости.

Большая современная энциклопедия дает следующее определение общения: «Общение – взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера» [17, с. 391].

В психолого-педагогическом словаре находим следующее: «Общение – взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен рациональной и эмоциональной информацией, деятельностью, опытом, знаниями, навыками и умениями, являющееся необходимым условием развития и формирования личностей и групп» [19, с. 324–325]

По мнению М.М. Рыбаковой педагогическое общение можно отнести к тем видам деятельности, для которых содержание и характер отношений между ее участниками являются залогом ее успеха. Под педагогическим общением понимается также влияние учителя на личность ученика с целью изменения его поведения, убеждений, стиля отношения к самому себе и окружающим людям, формирования ценностных ориентаций и качеств личности [9, с. 13].

Педагогическое общение в обучении и воспитании служит инструментом воздействия на личность обучаемого. Педагогическое общение – целостная система (приемы и навыки) социально-психологического взаимодействия педагога и воспитуемых, содержащая в себе обмен информацией, воспитательные воздействия и организацию взаимоотношений с помощью коммуникативных средств. Кроме обычных функций, специфика педагогического общения порождает еще одну функцию социально-психологического обеспечения воспитательного

процесса, организаторскую функцию взаимоотношений педагога с воспитуемыми и выступает как средство решения учебных задач.

Можно выделить следующие характеристики общения в процессе педагогической деятельности:

* общая сложившаяся система общения педагога и учащихся (определенный стиль общения);
* система общения, характерная для конкретного этапа педагогической деятельности;
* ситуативная система общения, возникающая при решении конкретной педагогической и коммуникативной задачи [23].

Существует несколько видов общения:

1. Социально ориентированное общение (лекция, доклад, телевизионное выступление). В этом случае лектор выступает как представитель общества (какой-либо социальной группы), и решаемая им задача является социальной.
2. Групповое предметно ориентированное общение – общение, включенное в коллективный труд, помогающее коллективу решить стоящую перед ним задачу. На первом месте здесь стоят производственные отношения. Решаемая задача также является социальной; предмет и цель такого общения – организация коллективного взаимодействия в процессе труда.
3. Личностно ориентированное общение – общение одного человека с другим. Это общение также может быть различным: это может быть и деловое общение, а может и простое «выяснение отношений».

В учебном процессе педагогическое общение занимает особое место, поскольку недостаточное внимание к личности школьника в процессе обучения, применение методов обучения в ущерб личности учащихся – все это может привести к возникновению серьезных педагогических проблем. Поэтому, прежде всего, стоит разобраться в том, что же такое педагогическое общение.

Подводя итог, скажем, что общение – способ передачи информации от одного человека к другому, передача или сообщение мыслей и чувств. Среди разных видов общения можно выделить педагогическое общение, которое занимает особое место. Педагогическое общение – такое общение учителя (педагогического коллектива в целом) со школьниками в процессе обучения, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности для правильного формирования личности школьника.

Таким образом, можно сказать, что на сегодняшний день продуктивно организованный процесс педагогического общения призван обеспечить в педагогической деятельности реальный психологический контакт, который должен возникнуть между педагогом и детьми. Превратить их в субъектов общения, помочь преодолеть разнообразные психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, перевести детей из привычной для них позиции ведомых на позицию сотрудничества и превратить их в субъектов педагогического творчества. В этом случае педагогическое общение образует целостную социально-психологическую структуру педагогической деятельности.

**1.2 Проблемы педагогического общения**

Проблема оптимального педагогического общения была поставлена еще в период развития советской педагогики, но не потеряла своей актуальности и в наши дни.

А.С. Макаренко подчеркивал необходимость для учителя овладевать техникой педагогического мастерства, техникой педагогического общения. Он говорил, что мастерство заключается и в постановке голоса воспитателя, и в управлении своим лицом. По его мнению, не может быть педагога, который не умел бы играть, то есть, не умел бы управлять собой: «Постановка голоса, мимика, умение встать, умение сесть – все это очень важно для педагога. Каждый пустяк имеет большое значение…» [7, с. 506].

Неоднократно в своих работах об этом говорил и В.А. Сухомлинский. «Каждое слово, звучащее в стенах школы, должно быть продуманным, мудрым, целеустремленным, полновесным и – это особенно важно – обращенным к совести живого, конкретного человека, с которым мы имеем дело…» [10, с. 140]. «Слово педагога должно, прежде всего, успокаивать» [11, с. 102–103]. По В.А. Сухомлинскому педагогическая культура связана с уровнем культуры человеческих взаимоотношений.

Большое внимание уделял этому вопросу и выдающийся советский педагог С.Т. Шацкий. Он говорил о том, что учитель должен заботиться не только о содержании своих требований, но и о форме и тоне их предъявления.

Наиболее талантливые педагоги нового времени понимали соотношение «техники» и «искусства» в деятельности учителя. Они склонялись к тому, что учителя надо учить не набору технических операций в каждом отдельном случае, а формировать его личность.

Так, советский педагог П.П. Блонский говорил, что воспитатель должен «создавать сам свою технику воспитания применительно к индивидуальным условиям данной обстановки и к личности своей и воспитанника…» [1, с. 2]. Но для этого, по словам Блонского, необходим педагогический талант, который вместе с личными свойствами воспитателя только преобразуется, в результате усвоения техники педагогического дела. Отсюда и идея П.П. Блонского о «педагогической интуиции».

«Педагогическая интуиция» не является врожденной, это результат внутренней деятельности, превратившийся в компонент личности. То, что раньше было осознано в виде правил, превращается во внутренний подсознательный механизм. Но это «вращивание» по-разному осуществляется у разных людей, в зависимости от различных темпераментов, характеров, типов личности. Отсюда и различные индивидуальные стили деятельности и поведения, а также и различные индивидуальные стили общения учителя с учениками.

Интересными являются данные, собранные американскими психологами Дж. Брофи и Т. Гуда [2], касающиеся «субъективности» общения учителя, проявляющейся, прежде всего, в избирательном отношении. Установлено, что учителя чаще всего обращаются к школьникам, которые вызывают у них то или иное эмоциональное отношение – симпатию, антипатию, озабоченность, неприязнь, в то время как те ученики, к которым они безразличны, оказываются обделенными учительским вниманием. Оказывается, что учитель склонен лучше относиться к более «интеллектуальным» и дисциплинированным детям. На втором месте в данной классификации стоят спокойные ученики, на третьем – ученики, легко поддающиеся чужому влиянию, но одновременно с этим плохо управляемые. Самые нелюбимые – независимые, активные и самоуверенные школьники. Интересным остается и тот факт, что для учителя существенной является и внешность ученика [4; 5].

Следует отметить, что непроизвольно учитель стремится к большему общению с теми учениками, которые сидят на первых партах, непосредственно перед учителем, и что эти школьники при прочих равных условиях оцениваются учителем более высоко. Учитель также предпочитает школьников с аккуратным, каллиграфическим почерком, очень чувствителен даже к голосу ученика.

Все выше сказанное – оборотная сторона индивидуального, дифференцированного отношения учителя к разным учащимся, которое может быть.

В истории педагогики неоднократно ставился вопрос о тех специальных качествах и способностях учителя, благодаря которым обеспечивается успешность того или иного вида его деятельности.

Так Ф.Н. Гоноболин выделяет ряд наиболее важных способностей, которыми следует обладать учителям:

* Дидактические способности. К требуемым для них психическим качествам он относит способность к свободному обращению с учебным материалом, способность оценивать трудность материала, находчивость и избирательность
* Экспрессивные, или выразительные, способности, относящиеся, в основном, к речи
* Перцептивные способности. Данный вид способностей тесно связан с умением учителя общаться с детьми, устанавливать с ними контакты, что зависит от наличия у него коммуникативных способностей
* Организаторские способности
* Суггестивные способности, т.е. способности к внушению, заключающиеся в силе непосредственного волевого влияния на учащихся
* Научно-познавательные способности.

Но необходимо понимать, что когда тот или иной автор говорит о «способностях», он имеет в виду собственно способности или профессиональные умения.

Если воспользоваться классификацией Е.А. Климова, согласно которой существуют пять типов профессий: «человек – природа», «человек – техника», «человек – художественный образ», «человек – знаковая система», «человек – человек», – то профессия учителя – классический пример профессии типа «человек – человек». Е.А. Климов перечисляет и комплекс педагогических умений, куда, по его мнению, входят:

* высокий уровень умственных способностей
* высокий идейный и моральный облик
* организаторские способности
* способность быстро и правильно понимать внутренне душевное состояние другого человека (эмпатия)
* волевые качества
* способность использовать речь как средство воздействия на людей
* способность одновременно быть внимательным ко многим объектам
* способность с большой вероятностью предвидеть дальнейшее поведение и развитие ученика.

Исходя из выше перечисленных умений, которыми должен обладать учитель, может возникнуть вопрос о том, можно ли развивать все эти умения в себе. Очевидно, что совершенно не обязательно делать это только на профессиональном материале. Все эти умения можно развивать и без конкретной профессиональной направленности.

Подводя итог, можно сказать, что педагогическое общение – это важнейший инструмент создания атмосферы равенства, справедливости, понимания, которая должна царить в отношениях педагога с учениками. Важным остается и тот факт, что учитель сам должен осознавать то, что от его поведения и его действий зависит то, какими будут его отношения с учениками. Учитель должен отдавать себе отчет в том, что именно он организует образовательный процесс, что именно от него, в первую очередь, зависит то, как выстроятся его отношения с учениками. Интересы учителя в первую очередь должны быть ориентированы на учеников, на их развитие и дальнейшее становление. В противном случае, неправильные действия учителя могут привести к возникновению конфликтов в педагогическом общении.

**2. Конфликты в педагогическом общении**

**2.1 Причина педагогического конфликта и его особенности**

общение учитель ученик конфликт

Взаимодействие учителя с учениками организуется через разрешение педагогических ситуаций. По Н.В. Кузьминой педагогическая ситуация – это «реальная обстановка в учебной группе и в сложной системе отношения и взаимоотношения учащихся, которую нужно учитывать при принятии решения и способах воздействия на них» [20, с. 212].

Педагогические ситуации могут быть простыми и сложными. Простые разрешаются учителем без встречного сопротивления учеников через организацию их поведения в школе. В сложных ситуациях большое значение имеют эмоциональное состояние учителя и ученика, характер сложившихся отношений с соучастником ситуации. В том случае, когда не удается вовремя разрешить конфликтную ситуацию, возникает конфликт [12, c. 34].

Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

* ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
* ситуации (конфликты) поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, и вне школы;
* ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности [9, c. 46].

Рассмотрим каждую из этих педагогических конфликтных ситуаций более подробно.

1. Ситуации и конфликты деятельности.

Ситуации по поводу учебной деятельности часто возникают на уроках между учителем и учеником, учителем и группой учеников и проявляются в отказе ученика выполнять учебное задание. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, завышенные требования учителя, невыполнение домашнего задания, а часто неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе.

Конфликтные ситуации на уроках по поводу учебной работы могут привести к напряженным отношениям между учителем и учеником, а иногда и к полному неподчинению учителю, приобрести характер конфликта. В таком случае, конфликт деятельности становится конфликтом поведения и отношения, разрешить который значительно труднее, потому что он может принимать групповой характер и учитель остается без поддержки учеников.

В современной школе наблюдается увеличение подобных конфликтов из-за того, что учителя часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а отметки используют как средство наказания тех, кто не подчиняется учителю, не выполняет все его требования, нарушает дисциплину на уроке.

Тем самым искажается подлинный мотив учебной деятельности, такие ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается интерес к познанию вообще.

2. Ситуации и конфликты поступков.

Педагогическая ситуация может приобрести характер конфликта в том случае, если учитель допустил ошибки в анализе поступка ученика, сделал необоснованный вывод, не выяснил мотивы. Следует иметь в виду, что один и тот же поступок может быть продиктован совершенно разными мотивами.

Нередко учитель вынужден корректировать поведение учеников через оценку их поступков при недостаточной информации об обстоятельствах и подлинных причинах этих самых поступков. Учитель не всегда бывает свидетелем детской жизни, лишь догадывается о мотивах содеянного учеником, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения, что, в свою очередь, вызывает вполне оправданное возмущение учеников.

Учителя, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на его последующие взаимоотношения с этим учеником.

Учитель часто дает оценку не только поступку, но и личности ученика, чем вызывает обоснованное возмущение и протест у учеников, а иногда стремление вести себя так, как нравится учителю, чтобы оправдать его ожидания.

В подростковом возрасте это приводит к конфликту в поведении, слепому подражанию образцу, когда ученик не затрудняет себя стремлением заглянуть внутрь самого себя, самому оценить свой поступок.

Учителя часто торопятся принять меры, наказать учеников, не считаясь с их позицией, в результате чего ситуация теряет свой воспитательный смысл, а иногда и переходит в конфликт.

3. Ситуации и конфликты отношений.

Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом ситуаций и, как правило, имеют длительный характер.

Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых.

По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников – в этом проявляется познавательная функция педагогических ситуаций и конфликтов.

Итак, в сфере образования принято выделять четыре субъекта деятельности: ученик, учитель, родители и администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, можно выделить следующие виды конфликтов: ученик – ученик; ученик – учитель; ученик – родители; ученик – администратор; учитель – учитель; учитель – родители; учитель – администратор; родители – родители; родители – администратор; администратор – администратор.

Педагогический конфликт отличается от остальных конфликтов. Соответственно, он имеет ряд особенностей, присущих только ему. Приведем некоторые из них:

* профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа – модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
* участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте;
* разница возраста и жизненного опыта участников ставит их на разные позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении;
* различное понимание событий и их причин участниками (конфликт глазами учителя и глазами ученика видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму;
* присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них;
* профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
* всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
* конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить [9, c. 53].

Подводя итог, можно сказать, что взаимодействие учителя с учеником происходит через разрешение педагогических ситуаций, которое поможет избежать в дальнейшем возникновения конфликта. Причинами данного конфликта могут быть ситуации, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности, по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее, ситуации, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Итак, учителю необходимо анализировать поступки ученика в индивидуальном порядке, так как один и тот же поступок может быть продиктован совершенно разными мотивами. Причиной конфликта так же может служить неправильная оценка поведения и неумелое разрешение педагогом ситуации. Подобные конфликты часто приобретают личностный характер.

**2.2 Конфликт как столкновение субъектов**

В основе любого конфликта лежит противоречие, то есть такое положение, при котором нечто одно исключает другое. Конфликт всегда сопровождается большим психологическим напряжением. Конфликт, как явление действительности, становится конфликтом лично для нас тогда, когда столкнувшиеся в нем противоречия значимы лично для нас. Признаками конфликтов могут быть: субъектность носителей противоречия, личностный смысл предмета противоречия для каждого из субъектов и обстоятельства, выявившие противоречия для каждого из субъектов.

Исходя из выше сказанного, конфликт– это момент в межличностных отношениях двух или более субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, когда между этими личностными структурами возникает противоречие, происходит столкновение личностных смыслов [6, c. 11].

В психологии конфликт характеризуется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями» [16; 19].

В Большой современной энциклопедии конфликт – столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме [17].

Конфликт в педагогическом общении часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Существенную трудность для ученика представляет каждодневное выполнение правил поведения в школе и требований учителей на уроках и переменах. В связи с этим возможны незначительные нарушения общего порядка: ведь жизнь детей в школе не ограничивается только учебой; возможны ссоры, обиды, смена настроения… [3, c. 66].

Правильно реагируя на поведение ребенка, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. В то время как поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам, вызывает возмущение у ученика несправедливостью со стороны учителя, и тогда педагогическое общение может обернуться конфликтом.

Становится очевидным, что особое место среди конфликтов занимает именно педагогический конфликт. Он существенно отличается от обычного конфликта, так как субъекты конфликта неравны по уровню развития. Педагог – это человек, обладающий большим жизненным опытом, он способен правильно осмысливать ситуацию. Ребенок же имеет небольшой жизненный опыт, его поведение импульсивно, еще слабо развита способность к анализу. Именно поэтому ответственность за конфликт берет на себя педагог. И здесь от педагога зависит очень многое, поскольку он должен суметь разрешить конфликт таким образом, чтобы это позволило ребенку подняться на новый уровень развития.

Принципиальное отличие этих конфликтов состоит в том, что в них интересы педагога как субъекта конфликта ориентированы на интересы ребенка. Складывается достаточно сложная ситуация – разворачивается конфликт, субъекты которого имеют один общий интерес. Ребенок живет и действует исходя из ситуативного интереса. Когда педагог говорит ему о будущем, он не хочет, а порой еще и не может увидеть этого «далекого» будущего. Ему важно здесь и сейчас реализовать свои интересы. Столкновение этих двух интересов – сиюминутного интереса и интереса развития – полностью перенесено в поле интересов ребенка, поскольку педагог – это профессиональное лицо, деятельность которого направлена на достижение именно интересов ребенка. Педагог созидает такое столкновение, инициирует напряженную духовную работу ребенка, т. к. это столкновение ориентировано на развитие ребенка, его вхождение в культуру, что, в свою очередь, требует от ребенка определенных усилий.

Поэтому педагог, переводящий противоречие в поле интересов ребенка, содействует его духовному развитию, а педагог, исходящий из своих личных интересов, либо подавляет разум и волю ребенка, либо инициирует дикое своеволие ребенка [6, с. 42].

Тогда конфликт выглядит довольно странно: он есть, и одновременно с этим, его нет, потому что нет столкновения противоречащих интересов двух субъектов. Есть только противоречия интересов одного и того же субъекта – ребенка. Поэтому очень важно, чтобы разрешение конфликта происходило на профессиональном уровне.

Тяжело переживается учителями конфликт отношений, когда он происходит не с одним учеником, а с группой, поддержанной учениками всего класса. Это бывает в том случае, если учитель навязывает ребятам свой характер взаимоотношений, ожидая от них ответной любви и уважения.

Отношения между учителем и учениками становятся разнообразными и содержательными, выходят за рамки ролевых – учитель-ученик -, если учитель на самом деле интересуется учениками, условиями их жизни, занятиями вне школы, а не делает вид, что интересуется. Это дает возможность реализовать воспитательную ценность ситуация или конфликта. В противном случае возможен полный разрыв отношений.

Подводя итог, можно сказать, что педагог, в силу более высокого уровня развития личности, создает для ребенка школу конфликта и проводит его через нее. Ребенок же, следуя за педагогом, учится видеть конфликт и находить выход из проблемной ситуации. Преодоление конфликта в педагогическом общении приобретает особую сложность, так как само воспитание уже содержит в себе противоречие. Значит, педагогический конфликт развивается на фоне уже имеющихся противоречий, поскольку конфликтность в данном случае удвоенная, а, может быть, и возведенная в несколько степеней. В связи с этим, особое внимание стоит уделить преодолению конфликтов в педагогическом общении.

**2.3 Профилактика и способы решения конфликта**

Как уже говорилось, педагогическое общение может приводить к возникновению конфликтов.

Исходя из того, что педагог, в силу своего профессионализма и опыта способен видеть два интереса: ситуативный интерес и интерес развития ученика, как нами упоминалось ранее, то задача педагога в таком случае состоит в том, чтобы показать ребенку эти два плана его интересов.

В педагогическом конфликте педагог как бы перекладывает ответственность за разрешение конфликта на плечи своего ученика. В таком случае конфликт приобретает внутриличностный характер, где противостоящими сторонами являются «я» ребенка и его другое «я». Необходимо понимать, что в данной ситуации педагог полностью несет ответственность за столкновение двух «я» ребенка, за его разрешение.

Профессиональная хитрость состоит в том, чтобы сначала поднять ученика до уровня «равного», потом скрытым образом указать ему возможный путь выхода из столкновения, далее инициировать его активность и признать его достойный выход из противоречия, а самому остаться незамеченным [6, c. 63].

Предупредить конфликт, разрешить его на уровне педагогической ситуации – это наиболее оптимальный для обеих сторон вариант выхода из ситуации. Учитель при этом определяет момент возможного перехода ситуации в конфликт, снижает косвенными приемами напряженность и берет ситуацию под контроль.

При разговоре с детьми учителю надо четко знать, что следует сказать, как сказать, когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи, при ком сказать и зачем сказать.

Многие учителя затрудняются в проведении диалога с учениками разного возраста. Диалог учителя с учениками часто ведется на командно-административном уровне и содержит набор стереотипных выражений, упреков, угроз, недовольства поведением ученика. Такое общение продолжается в течение многих лет обучения в школе, и к старшему школьному возрасту многие из учеников вырабатывают ответный стиль общения с учителями.

За последнее время, как отмечают многие педагоги, значительно снизилась культура общения между учителями и учениками. Причину этого они видят в снижении культуры общения в быту, на производстве, в семье и в итоге в школе.

При разговоре с учеником по поводу его поступка учителю уместно проявить искренний интерес к личности ребенка, а не торопиться дать оценку поступку и выражать свое возмущение, негодование по поводу его поведения, угрожать наказанием, упрекать за непослушание. В этом случае ученик займет оборонительную позицию по отношению к учителю, (закроется) для общения или ответит грубостью, а общение сведется к обмену словесными ударами.

Когда же учитель видит не только ученика, нарушившего дисциплину, совершившего плохой поступок, но и ребенка, попавшего в беду, которому грозят наказание, и проявит сочувствие, желание помочь, выражает огорчение и сожаление о случившемся, то тем самым создается определенный эмоциональный фон, который объединяет разговаривающих общими переживаниями, сближает их позиции в общении.

Сближению позиций учителя и ученика, взаимопониманию помогут некоторые приемы, которые не всегда используются учителями. Например, необходимо постараться называть ученика по имени, даже тогда, когда учитель сердит на него. Это придаст обращению к ученику ласково-требовательный характер, объединит с ним. Следует учитывать, что именно подростки не так уж часто слышат свое имя, в школе к ним чаще обращаются по фамилии. Да и сверстники в этом возрасте предпочитают называть друг друга кличками, полуименами [13; 15].

В общении учителя с учениками большое значение имеет не только содержание речи, но и мимика, тон, интонации речи, и если, как утверждают специалисты, интонация при общении взрослых может нести до 40% информации, то при общении с ребенком воздействие интонации увеличивается. По интонации ребенок точно узнает отношение к нему взрослых.

В интонации проявляются те переживания, которые сопровождают речь взрослых, обращенную к ребенку, и он реагирует на них. Крик и монотонная речь учителя лишаются воздействующей силы, потому что сенсорные входы ученика либо забиты, либо он вообще не улавливает эмоционального сопровождения, что порождает безразличие, как бы четко и правильно ни произносились слова и фразы. Такая речь не вызывает переживаний у ученика, и учитель теряет подход к сознанию ученика через его переживания.

Учителю также необходимо уметь слушать ученика и слышать его. Результативность речи учителя во многом зависит от его умения слушать, настроиться на волну ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание, хотя он так и не сказал главного для него. Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, когда у него есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору, да и, кроме того, ему неинтересно говорить с тем, кто его не слышит.

Учитель делает грубейшую ошибку, теряет в глазах ученика статус и учителя, и взрослого, если упрекает ученика, особенно подростка, за неблагополучие в семье, за поведение родителей, братьев, сестер – этого ученики не прощают учителям. [14]. Но, к сожалению, случаи нарушения этого правила не единичны. Зачастую бывает так, что именно об этом учителя говорят особенно зло.

Важным средством предупреждения и успешного разрешения конфликтов может быть прием «возврат эмоций».

Освоение своей профессиональной позиции, познание мотивов поступка ученика помогают учителю выйти за пределы собственных эмоций (что не так легко и просто) и откликнуться на переживания ребенка.

Учитель вместе с учениками проживает каждый возрастной период становления их личности, сопереживает по поводу их неудач, радуется успехам, огорчается за срывы в поведении и работе, прощает – все это не снижает авторитета учителя в глазах учеников, а наоборот, сближает их позиции на эмоциональном уровне, порождает сопереживание и взаимопонимание, помогает избавиться от стереотипов в отношениях с учениками. Без этого немыслимо педагогическое сотрудничество, когда учитель может увидеть хорошее в том ученике, которого все уже давно считают неисправимым хулиганом, выразить надежду на его исправление.

Ученики ценят хорошие отношения с теми учителями, которые могут разделить их радости и огорчения. При таких отношениях бывают и конфликты, но разрешать их значительно проще, отношения не доходят до конфронтации. В конфликтах в процессе педагогического общения не бывает до конца «правых» и «виноватых», победителей и побежденных – в каждой педагогической неудаче, трудной судьбе ученика есть и вина несостоявшегося учителя.

Однако педагог не всегда может контролировать протекание конфликта, поскольку сам является его инициатором в силу неопытности, личных качеств, жизненной позиции.

Тогда основным звеном при разрешении педагогической ситуации, вслед за М.М. Рыбаковой, мы считаем проведение ее психологического анализа. В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, т.е. в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

Однако психологический анализ не разрешит все проблемы во взаимоотношениях. Его проведение лишь снизит число ошибок, которые допускает учитель. Такой анализ является лишь основой для выработки самостоятельных решений.

Целью психологического анализа является переключение внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках и отношениях.

Анализ помогает учителю избежать субъективизма в оценке поведения учеников. При разборе поступка, оценке поведения часто виноватым оказывается тот ученик, кто менее симпатичен учителю (для женщин-учителей этот критерий более значим), а поэтому учителя зачастую хорошо помнят даже мелкие нарушения дисциплины этими учениками. Такая позиция учителя приводит к тому, что он подменяет объективное изучение личностных качеств ученика перечнем тех проступков, в которых он был замечен раньше: у хорошего ученика вспоминаются хорошие поступки и мало придается значения плохим, а трудный ученик всегда остается виновным.

Интерес к вопросам возрастной и педагогической психологии, интерес к ребенку, желание увидеть ситуацию глазами ученика и помочь ему выйти из нее, умение построить собственное рациональное рассуждение по поводу возникшей ситуации – таковы основные слагаемые педагогически грамотного анализа.

Такой анализ помогает осмыслить собственный опыт выхода из ситуации, разрешения конфликтов, увидеть ошибки и просчеты в своем поведении и не повторять их, возлагая всю вину на учеников. Тем самым учитель учится принимать решения без лишних эмоций, уходя от традиционных мер воздействия. Это повышает его свободу выбора и профессиональное самоуважение.

Для того чтобы успешно разрешить конфликт, учителю необходимо грамотно охарактеризовать сложившуюся ситуацию. Эта характеристика включает:

* описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т.д.);
* что предшествовало возникновению ситуации;
* какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке;
* ситуация глазами ученика и учителя;
* личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику);
* что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя);
* основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений);
* варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика;
* выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу [9, c. 105].

Естественно, что реальные ситуации из жизни школы, собственного опыта учителей могут не вписываться в рамки предложенной схемы, однако выделенные вопросы помогут определить значимый момент в ситуации, использовать психологические знания для ее осмысления и построить собственное рассуждение.

Знание содержания и особенностей потребностей ребенка в разные возрастные периоды позволяет предложить приемлемые способы их удовлетворения.

При разрешении конфликтов учителя считают наказание одним из основных средств воздействия. Они полагают, что благодаря этому поступок больше не повторится, что это устрашит ученика. Но необходимо подумать о том, какой след переживаний остается в душе ребенка после его наказания: раскаяние, злоба, страх, агрессия, обида, вина…. В некоторых случаях вместо наказания уместнее найти компромисс между учителем и учеником [8, c. 79].

В случае если компромисс найти не удается и учитель принимает решение о наказании ученика, учитель должен следовать наставлению А.С. Макаренко, который писал: «Как бы ни строго был наказан воспитанник, наложенное наказание должно всегда разрешать конфликт до конца, без всяких остатков. Уже через час после наложения взыскания нужно быть с воспитанником в нормальных отношениях» [9, c. 114]

Для разрешения конфликта, когда отношения между учителем и учеником принимают характер противостояния, иногда приглашают «третьего».

При выборе третьей стороны следует учесть, что он должен иметь возможность включиться в разрешение ситуации не по служебной обязанности. Он должен иметь и искреннее желание помочь ученику и глубоко понять причины конфликта. Таким «третьим» могут быть и родители, и кто-то из учителей или сверстников. Главное, чтобы этот самый «третий» был значимым для конфликтующего ученика человеком.

Таким образом, мы рассмотрели различные методы и способы преодоления конфликтов в педагогическом общении. В результате анализа можно сделать вывод о том, что в большинстве случаев конфликты можно избежать. Необходимо только правильно научиться анализировать конфликтные ситуации и препятствовать их дальнейшему перерастанию в конфликты. Естественно, что для этого необходимо как время для приобретения соответствующего опыта, так и желание избегать бесполезных спорных ситуаций в педагогическом общении.

**Заключение**

Подводя итог всей проделанной работы, можно сказать, что цель, поставленная в начале работы, была достигнута, т.е. были выявлены конфликты в педагогическом общении, а также были определены пути их разрешения.

В результате изучения литературы, соответствующей выбранной теме, было проанализировано педагогическое общение между учителем и учеником, были выявлены причины возникновения конфликтов в педагогическом общении и их специфика, а также способы разрешения конфликтов. Таким образом, были разрешены все поставленные задачи.

Было выяснено, что педагогическое общение – это такое общение учителя с учеником в процессе обучения, при котором учитель создает благоприятные условия для обучения учеников, для развития их мотивации к учебе с целью правильного формирования личности школьника. При этом то, каким будет это общение, в первую очередь зависит от самого учителя, поскольку все его действия должны прежде всего соответствовать интересам ученика. Все действия учителя должны быть направлены на то, чтобы в итоге все ученики действительно стали настоящими личностями.

В силу того, что в педагогическом общении происходит столкновение интересов учителя (интерес развития) и пока еще сиюминутных, временных интересов ученика, нередки случаи возникновения конфликтов. Конфликт– это момент в межличностных отношениях двух или более субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, когда между этими личностными структурами возникает противоречие, происходит столкновение личностных смыслов.

Педагогический конфликт занимает особое место среди конфликтов. Субъекты конфликта в педагогическом общении имеют один общий интерес. В этом случае конфликт происходит не между субъектами, а между двумя интересами различного характера. И очень важно в данном случае, чтобы разрешение конфликта происходило на профессиональном уровне.

Разрешить конфликты, как было выяснено в ходе работы, можно различными способами: провести психологический анализ сложившейся ситуации; пытаться не только слушать, но и слышать ученика; попытаться не упрекать его, а поговорить с ним по поводу имеющегося конфликта; пригласить «третью сторону» для разрешения конфликта, если он приобретает характер противостояния между учителем и учеником.

Какими бы различными не были методы и способы преодоления конфликтов в педагогическом общении, важно помнить, что в большинстве случаев их возникновения можно избежать. Для этого необходимо научиться грамотно оценивать и анализировать конфликтные ситуации и препятствовать их дальнейшему перерастанию в конфликты.

**Список литературы**

1. Блонский П.П. Курс педагогики, изд. 2, испр., М., 1918.
2. Брофи Дж., Гуд Т Отношения учителя и ученика, 1974.
3. Громова О.И. Конфликтология, курс лекций. – М.: ЭКСМО, 2000.
4. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. – М.: «Знание», 1979. – с. 48, ил.; 20 см. – (Новое в жизни, науке, технике. Сер. «Педагогика и психология»; №1).
5. Леонтьев А.А. Психология общения: Учеб. пособие для студентов вузов / А.А. Леонтьев, – 3-е изд. – М.: «Смысл», «Академия», 2005, – 365, /1/с.
6. Лукашонок О.Н., Щуркова Н.Е. Конфликтологический этюд для учителя, М.: Изд-во Рос. пед. агентство, 1998, – 79./1/с.
7. Макаренко А.С. Соч., т. 4., М., 1957.
8. Ольшанский В.Б. Практическая психология для учителей. – М., 1994, – 272 с.
9. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя, М.: «Просвещение», 1991. – 227, /1/с. – /психолог. наука – школе.
10. Сухомлинский В.А. Как воспитать настоящего человека, Киев, 1975
11. Сухомлинский В.А. Рождение гражданина. Изд. 2-е. М., 1971.
12. Темина С.Ю. Конфликт школы или «школа конфликта»? (Введение в конфликтологию образования). – М., 2002
13. Щуркова Н.Е., ред. Культура современного урока. – М.: Пед. Общество России, 2000.
14. Щуркова, Н.Е. Школа и семья: пед. альянс / Н.Е. Щуркова, М.: Пед. Общество России, 2004. – 110.
15. Щуркова Н.Е. Этика школьной жизни. – М.: Пед. Общество России, 2000. – 182., /10/с.: ил. /Профессиональная культура педагога.
16. Краткий психологический словарь / Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М., 1986.
17. Педагогика: Большая современная энциклопедия / Сост. Е.С. Рапацевич – Мн.: «Соврем. слово», 2005. – 720 с.
18. Педагогический энциклопедический словарь / Гл. ред. Б.М. Бим-Бад. – М.: «Большая Рос. энциклопедия», 2021. – 527
19. Психолого-педагогический словарь для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений. – Ростов н/Д.: изд-во «Феникс», 1998. – 544 с.